

拼多多客服外包 客服人员如何备战大促

| | |
|------|---|
| 产品名称 | 拼多多客服外包 客服人员如何备战大促 |
| 公司名称 | 杭州臻广科技有限公司运营部 |
| 价格 | .00/个 |
| 规格参数 | 财富热线:13616541902 品牌:丛云电商 服务:售前售后一条龙 |
| 公司地址 | 杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室 |
| 联系电话 | 18966166821 18966166821 |

产品详情

拼多多客服外包 客服人员如何备战大促

一、快速响应

1.第一时间人工主动跟进

机器人回复只是在客服忙不过来的时候给买家的一个反馈，之后一定要第一时间人工跟进。因为机器人回复是没有温度的，靠它是留不住买家的！

数据表明：机器人自动回复后商家未主动跟进的转换率在20%左右，商家主动跟进聊天的转换率在30%左右，足足高出10个百分点。

那么如何做到第一时间人工主动跟进买家的提问呢？

用户消息分组

被自动回复的买家会被分到【已被自动回复】的分组中，

设置消息提醒，迅速人工响应买家。

在客服平台设置处打开消息提醒，这样一有买家给你发消息，你就能第一时间知道！

2.设置高级分流，减少转接量

买家进入店铺咨询时会分流给每个客服，如果没有设置好，分流不均不合理会对客服的工作产生影响，影响店铺转化。

数据表明：高级分流的商家整体转接率从之前的6%左右降到了3%左右，极大地提高了效率。

所以在大促开始前，一定要设置好店铺客服分流。

客服高级分流类型

给客服分组

比如把客服分为售前客服和售后客服。售前客服主要负责解答买家在购买时的疑问，让买家下单购买；售后客服主要负责处理已经下单的买家遇到的问题。这样分组会更加的专业，具有针对性。

按订单状态分流，让分流更加精准

可以把客服依据订单状态设置分流，比如：已拍下未付款的订单分给客服A，已发货的订单分给客服B...这样的话根据来咨询买家的订单状态，绑定了对应订单状态的分组内的客服就会优先接待。

设置权重配置

权重指不同客服分流时被分到的概率。例如你给A客服权重设置500，B客服权重设置100，那么A客服被分到接待买家的概率就是B的5倍。

大促因为咨询量增加了很多，有的店铺可能会临时招一些客服，这部分客服可能没有那么熟悉，所以可以根据客服能力，给经验丰富的客服设置高权重，新手客服设置低权重。

设置入口

进入商家管理后台-【多多客服】-【消息设置】-【分流设置】，找到【高级分流】

3.自动回复设置

人流量过大，客服忙不过来的时候可以通过自动回复设置先给买家的一个反馈。自动回复设置有哪些类型？可以设置什么话术？如何设置呢？

拼多多客服外包 客服人员如何备战大促